

**PENGARUH KUALITAS DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN PROFESIONALISME PEGAWAI
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KANTOR KECAMATAN
KADUHEJO KABUPATEN PANDEGLANG BANTEN**

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY AND INNOVATION ON PUBLIC
SATISFACTION WITH THE PROFESSIONALISM OF EMPLOYEES AS
INTERVENING VARIABEL IN THE OFFICE KADUHEJO DISTRICT,
REGENCY BANTEN SPEECH***

**OLEH
WILDAN ARDABILI
2021410113**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wildan Ardabili

Nim : 2021410113

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Profesionalisme Pegawai sebagai variabel *Intervening* di Kantor Kecamatan Kaduhejo Kabupaten Pandeglang Banten**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, Juli 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Dedi Damhudi, S.E., M.M)

Menyetujui,

Pembimbing



(Dedi Damhudi, S.E., M.M)

**PENGARUH KUALITAS DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN PROFESIONALISME PEGAWAI
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KANTOR KECAMATAN
KADUHEJO KABUPATEN PANDEGLANG BANTEN**

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY AND INNOVATION ON PUBLIC
SATISFACTION WITH THE PROFESSIONALISM OF EMPLOYEES AS
INTERVENING VARIABLE IN THE OFFICE KADUHEJO DISTRICT,
REGENCY BANTEN SPEECH***

OLEH :

WILDAN ARDABILI

2021410113

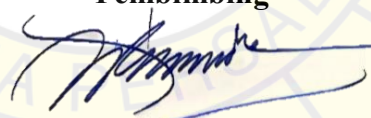
SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada
Universitas Darma Persada disetujui Dosen Pembimbing pada tanggal 10 Juli 2026



Dedi Damhudi, S.E., M.M

Pembimbing



Dr. Sukardi, S.E., M.M

Penguji I



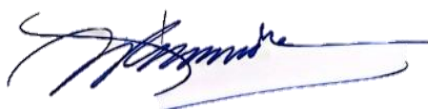
Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si

Penguji II



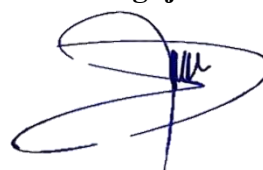
Dedi Damhudi, S.E., M.M

Penguji III



Dr. Sukardi, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi



Dedi Damhudi, S.E., M.M

Ketua Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wildan Ardabili

Nim : 2021410113

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

Saya sebagai penulis dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualita Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Profesionalisme Pegawai Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Kecamatan Kaduhejo Pandeglang Banten” yang dibimbing oleh Bapak Dedi Damhudi,S.E., M.M adalah bener merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebener-benarnya.

Bekasi, 14 Agustus 2026

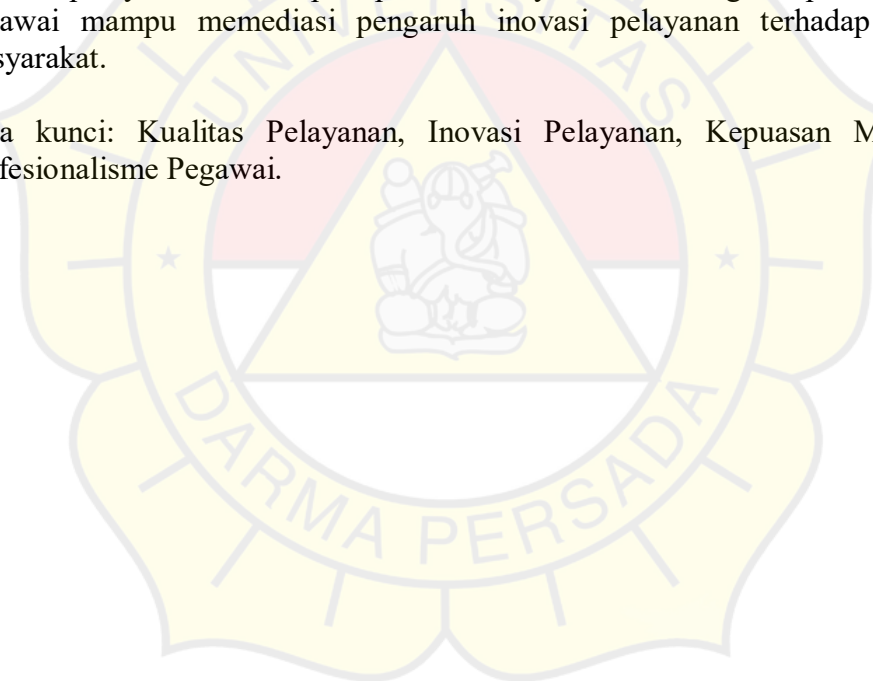


Wildan Ardabili

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan profesionalisme pegawai sebagai variabel intervening. Penelitian dilakukan terhadap masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Kaduhejo, dengan jumlah sampel sebanyak 90 orang. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan program PLS 4.1.1.7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, inovasi pelayanan dengan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan dengan profesionalisme pegawai, inovasi pelayanan dengan profesionalisme pegawai dan profesionalisme pegawai dengan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga membuktikan bahwa profesionalisme pegawai mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan profesionalisme pegawai mampu memediasi pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

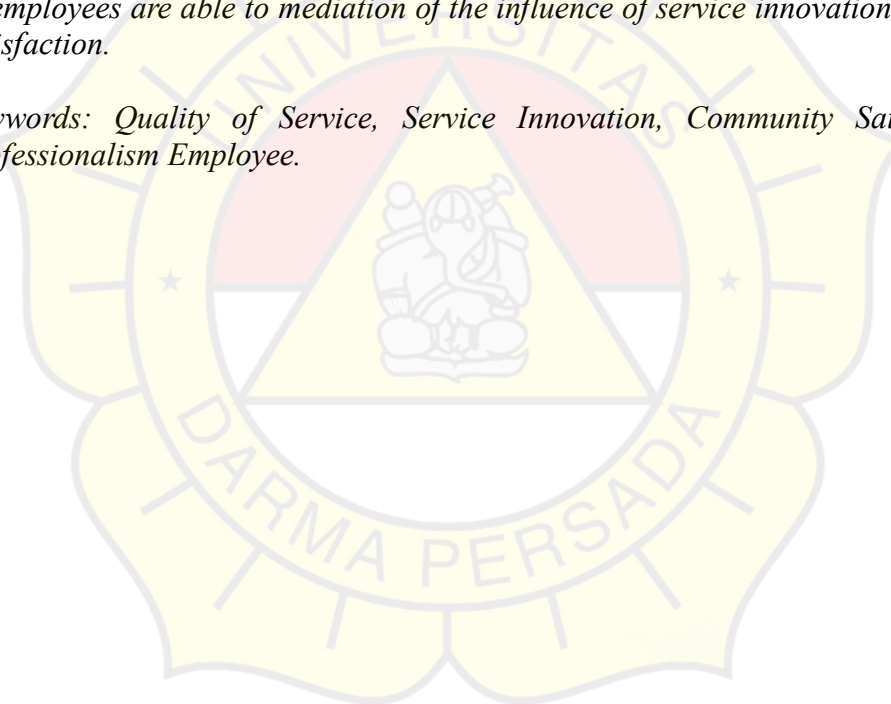
Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Profesionalisme Pegawai.



ABSTRACT

The purpose of this research is carried out to determine whether there is an influence between the quality of service and innovation to public satisfaction with the professionalism of employees as the variable of intervening. The research was conducted on the community, who was conducting service at the Kaduhejo District Office, with a sample of 90 people. The sampling method was carried out using sampling technique. The analytical tool used in this study was SEM (Structural Equation Modeling) using the 4.1.1.7 PLS program. The results show that there is a positive and significant influence between quality of service and public satisfaction, innovation of services with community satisfaction, quality of service with the professionalism of employees, service innovation with the professionalism of employees and professionalism of employees with public satisfaction. This research also proves that the professionalism of employees is able to mediate the influence of the quality of service on public satisfaction, while the professionalism of employees are able to mediate the influence of service innovation to public satisfaction.

Keywords: Quality of Service, Service Innovation, Community Satisfaction, Professionalism Employee.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis dapat panjatkan kehadiran Tuhan yang maha esa yang Telah melimpahkan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ‘ **Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Profesionalisme Pegawai sebagai variabel Intervening di Kantor Kecamatan Kaduhejo Pandeglang Banten.** Skripsi merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kepada Bapak Gunari S.H. Selaku kasi pendapatan daerah Kantor Kecamatan Kadu Hejo yang telah menerima saya untuk meneliti. Dan seluruh pegawai Kantor Kecamatan kaduhejo.
2. Bapak Dedi Damhudi, SE, MM selaku Pebimbing dan Ketua Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Bapak Dr. Sukardi, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
4. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, serta dukungan semangat berupa moril maupun materi.
5. Keluarga besar H. Sibli yang telah mendoakan, dukungan, dan motivasi mereka untuk saya dalam proses penelitian yang saya lakukan.

6. Teman – teman saya terimakasih atas dukungan dan motivasi untuk saya dalam proses penelitian yang saya lakukan.
7. Terima kasih kepada Adus yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di tempat kerjanya, sehingga proses penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
8. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Teh Rini yang sudah memberikan dukungan, semangat dan serta memberi masukan selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
9. Terima kasih banyak kepada Mamah Ibon, Bapa Ibon, Teh Enok dan Om Ace yang sudah membantu selama masa perkuliahan.

Demikian skripsi ini dibuat, saran dan arahan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan penulis dimasa yang akan datang. Akhirnya kata, penulis berharap semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi penulis serta mahasiswa dibidang manajemen dan dapat berguna bagi masyarakat umum.

Bekasi, Juli 2026

Wildan Ardabili

202141011

DAFTAR ISI

LEMBAR COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.2.1 Identifikasi Masalah	7
1.2.2 Pembatasan Masalah	7
1.2.3 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen sumber daya manusia	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 Inovasi Pelayanan	18

2.1.4 Profesionalisme Pegawai	21
2.1.5 Kepuasan Masyarakat	24
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	34
2.4 Hipotesis Penelitian	36
2.5 Paradigma Penelitian	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Metode Penelitian	42
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	42
3.3 Operasional Variabel	42
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	46
3.4.1 Sumber dan Jenis Data	46
3.4.2 Sumber data yang Digunakan	47
3.4.3 Populasi dan Sampel	48
3.4.4 Teknik Sampling	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	53
3.6.1 Analisis <i>Structural Equations Model (SEM)</i>	53
3.6.2 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	54
3.6.3 Evaluasi <i>Model Pengukuran (Outer Model)</i>	56
3.6.4 Evaluasi <i>Model Struktural (Inner Model)</i>	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62

4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Kecamatan Kaduhejo	62
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Kaduhejo	62
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Kaduhejo	63
4.2 Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden	64
4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel	66
4.4 Analisis Kuantitatif (<i>Outer Model</i>)	70
4.4.1 <i>Second Order Confirmatory Analysis</i>	76
4.5 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	78
4.5.1 <i>R-Square</i> (R^2)	78
4.6 Uji Signifikan (<i>Bootstrapping</i>)	79
4.6.1 Analisis SEM dengan Efek <i>Intervening</i>	83
4.7 Pembahasan	85
4.7.1 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	85
4.7.2 Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	86
4.7.3 Kualitas Pelayanan terhadap Profesionalisme Pegawai	87
4.7.4 Inovasi Pelayanan terhadap Profesionalisme Pegawai	88
4.7.5 Profesionalisme Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat	89
4.7.6 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Profesionalisme Pegawai Sebagai <i>Intervening</i>	90
4.7.7 Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Profesionalisme Pegawai Sebagai <i>Intervening</i>	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93

5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	102



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel	43
Tabel 3.2 Populasi Pegawai Kecamatan Kaduhejo	48
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	51
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden	52
Tabel 3.5 <i>Koefisien Determinasi (R²)</i>	60
Tabel 4.1 Profil Responden	64
Tabel 4.2 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.3 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Inovasi Pelayanan	67
Tabel 4.4 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Profesionalisme Pegawai ..	68
Tabel 4.5 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat	69
Tabel 4.6 Hasil Awal <i>Outer Loading</i>	72
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Convergent Validity-Outer Loading</i>	74
Tabel 4.8 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	75
Tabel 4.9 <i>Cronbach 's Alpha dan Composite Reliability</i>	76
Tabel 4.10 <i>Path Coefisient</i> Pengukuran Signifikan (t-statistik)	77
Tabel 4.11 Nilai <i>R-Square (R²)</i>	78
Tabel 4.12 Hasil t-satistik	79
Tabel 4.13 Hasil t-statistik dengan efek <i>intervening</i>	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pra Survey Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Masyarakat..	3
Gambar 1.2 Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	4
Gambar 1.3 Tanggapan Responden	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Kaduhejo	63
Gambar 4.2 Model <i>Awal Path Diagram</i>	71
Gambar 4.3 Path Diagram yang memenuhi <i>Convergent Validty</i>	73
Gambar 4.4 Hasil Analisis <i>Bootstrapping</i>	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	103
Lampiran 2 Surat Izin Riset Penelitian Universitas	104
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Kecamatan Kaduhejo	105
Lampiran 4 Tabel Wawancara	106
Lampiran 5 Pra Kuesioner Penelitian	107
Lampiran 6 Tabulasi Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan	114
Lampiran 7 Tabulasi Tanggapan Responden Inovasi Pelayanan	115
Lampiran 8 Tabulasi Tanggapan Responden Profesionalisme Pegawai	116
Lampiran 9 Tabulasi Tanggapan Responden Kepuasan Masyarakat	117
Lampiran 10 Tabulasi Data Responden Pra Kuesioner	118
Lampiran 11 Kuesioner Penelitian	119
Lampiran 12 Tabulasi Data Profil Responden	125
Lampiran 13 Tabulasi Data Hasil Kuesioner	128
Lampiran 14 Hasil <i>Output Smartpls</i>	140